

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat, dinyatakan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Itu berarti, negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang dapat mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan (UU ASN Nomor 5 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1&2).

Salah satu perwujudan dari fungsi aparatur sipil negara adalah pelayanan publik (http://www.academia.edu/1578947/Komunikasi_dan_Pelayanan_Publik, diakses 12 Februari 2016). Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan

pemerintahan yang baik dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi umum pemerintah.

Pelayanan publik merupakan tugas utama dari aparaturnya pemerintah dalam hal ini Aparatur Sipil Negara, untuk meningkatkan mutu penyelenggara dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, maka pemerintah dituntut untuk memiliki etos kerja yang tinggi, memiliki perilaku birokrasi yang baik, serta memiliki kemampuan yang unggul dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan bekerja secara optimal, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan prima terutama dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, diperlukan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang dilakukan dengan terarah secara efektif, efisien, serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan penggantian fasilitas tersebut guna mensejahterakan masyarakat.

Selain itu, kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar pemenuhan kebutuhan akan sebuah layanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat dapat tercapai dengan mudah. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana definisi mengenai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik di daerah otonom di tingkat yang paling rendah adalah di kelurahan atau desa. Sudah menjadi kewajiban juga bagi kelurahan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, dimana hal ini sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Berdasarkan peraturan tersebut, dalam pasal 5 kelurahan memiliki enam fungsi yaitu: (1) pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan; (2) pemberdayaan masyarakat; (3) pelayanan masyarakat; (4) penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; (5) pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan (6) pembinaan lembaga kemasyarakatan. Penyelenggaraan ini dilakukan oleh lurah dan seluruh perangkat kelurahan yang terdiri atas sekretaris kelurahan dan seksi-seksi serta jabatan fungsional yang ada di kelurahan masing-masing.

Aparatur seharusnya dapat memperlihatkan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang sangat mengharapkan pelayanan yang dilakukan aparat secara sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan, keseimbangan etika dan kearifan. Namun, kenyataan di lapangan ada berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur negara di Kelurahan. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada tanggal 24 Agustus 2015,

masalah yang terlihat di Kelurahan Antang ialah ada beberapa pegawai yang masih kurang dalam melaksanakan tugas dengan benar. Seperti pegawai yang lebih banyak mengobrol dengan rekannya pada saat melayani masyarakat atau sibuk dengan telepon genggamnya, sehingga dalam melaksanakan proses pelayanan administrasi kependudukan tidak terlaksana tepat waktu. Selain itu, masih terlihat kurangnya keramahan dari pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat. Padahal seharusnya sebagai abdi negara aparatur sipil negara harus bersikap ramah dalam melayani kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul “Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Antang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik di Kantor Kelurahan Antang dalam pelayanan administrasi kependudukan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu, untuk mengetahui pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik di Kantor Kelurahan Antang dalam pelayanan administrasi kependudukan.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

b. Manfaat Praktis

Bagi Kelurahan dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam mencapai pelayanan administrasi kependudukan yang baik bagi masyarakat Kelurahan Antang.